

CONCEPCIÓN, 24 de septiembre de 2019.

N° 1031/VISTOS: El Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal 2019; La Ley N°20.422, que establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad; El Plan Comunal de Desarrollo Comunal PLADECO 2016-2020; los artículos 84 y 92 de la Ley N° 18.695; y, en uso de las atribuciones que me confieren los artículos 12, 56 inciso primero y 63 letra i) de la misma Ley, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

DECRETO

1.- **APRUEBASE** el **PROTOCOLO SOBRE ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD** de la Municipalidad de Concepción, documento a fjs 06 que se considera parte de la presente resolución alcaldía.

2.- **PROCÉDASE** por parte de todas las Unidades Municipales y sus funcionarios (as) a la difusión interna y cumplimiento.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

PABLO IBARRA IBARRA
SECRETARIO MUNICIPAL



ALVARO ORTIZ VERA
ALCALDE

AOV/PII/pii

DISTRIBUCIÓN:

Señores(as) Concejales de Concepción.

Señores Directores(as) de Unidades Municipales.

Delegado Municipal de Barrio Norte

Archivo

AOV/PII/pii

IDDOC

117 8336

INSTRUCTIVO SOBRE ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CONCEPCIÓN

En el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal 2019, Objetivo Institucional 3 sobre Medidas Inclusivas, se presenta este documento con orientaciones para realizar una atención con enfoque inclusivo dirigido a personas en situación de discapacidad.

Dada la diversidad de cada una de las direcciones municipales, el protocolo se presenta como genérico y cada Dirección y/o unidad podrá realizar ajustes que considere pertinentes, de acuerdo a la realidad y naturaleza de sus funciones.

RECOMENDACIONES GENERALES

Desde que Chile ratifica la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en el año 2008, se ha asumido un modelo centrado en las personas que presentan algún tipo o grado de discapacidad, el respeto de sus derechos, el fomento de su autonomía y la no discriminación, esto desafía a las instituciones, y a todos y todas quienes las integran, a abandonar el asistencialismo y generar las condiciones que permitan a las personas en situación de discapacidad el ejercicio de sus derechos y su plena inclusión social.

Así es como la Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad, en su artículo 5 sobre Igualdad y no discriminación, que los Estados Partes deben prohibir toda discriminación por motivos de discapacidad. Las personas con discapacidad tienen derecho a igual protección legal y a beneficiarse de la ley en igual medida, lo que exige a los Estados Partes adoptar todas las medidas pertinentes para asegurar la realización de ajustes razonables. Esas medidas no se consideran discriminatorias.

Además, la Ley N°20.422, que establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad, en su Título I, sobre Derecho a la igualdad de oportunidades, Art 7º.- Se entiende por igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, la ausencia de discriminación por razón de discapacidad, así como la adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar plenamente en la vida política, educacional, laboral, económica, cultural y social. Artículo 8º.- Con el fin de garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, el Estado establecerá medidas contra la discriminación, las que consistirán en exigencias de accesibilidad, realización de ajustes necesarios y prevención de conductas de acoso. Se entiende por exigencias de accesibilidad, los requisitos que deben cumplir los bienes, entornos, productos, servicios y procedimientos, así como las condiciones de no discriminación en normas, criterios y prácticas, con arreglo al principio de accesibilidad universal. Los ajustes necesarios son las medidas de adecuación del ambiente físico, social y de actitud a las carencias específicas de las personas con discapacidad que, de forma eficaz y práctica y sin que suponga una carga desproporcionada, faciliten la accesibilidad o participación de una persona con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos.

En atención a lo anterior, la Ilustre Municipalidad de Concepción, se plantea promover una atención de público con enfoque inclusivo, es decir, valorando las diferencias individuales de las personas con discapacidad y promoviendo interacciones respetuosas de esas diferencias, para esto se entregan recomendaciones generales:

- Emplear un lenguaje correcto, se dice: “persona en situación de discapacidad” o “persona con discapacidad”.
- Evitar estigmatización de la persona por algún antecedente o diagnóstico conocido. El Registro Nacional de la Discapacidad (credencial) es un medio que permite certificar la presencia de una discapacidad, sin embargo, no todas las personas han realizado este proceso, de manera que considere y valore positivamente lo que la persona pueda referir en cuanto a su discapacidad.
- Funcionarios/as siempre debe identificarse por su nombre y mantener identificación institucional, ya sea por vestimenta o credencial. Es recomendable saludar y presentarse antes de comenzar una conversación.
- Funcionarios/as que manejen lengua de señas deberán tener un distintivo visible.
- Se debe asegurar que la persona ha comprendido el mensaje (servicio, trámite), dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber. Si la persona no comprende algo, se deberá buscar otra manera de explicar, simplificando el lenguaje, ayudándose con recursos escritos o gráficos u otros sistemas alternativos de comunicación (ejemplo videollamada para interpretación en lengua de señas).
- Si no es posible realizar atención preferencial, por las características del público consultante, por ejemplo, varias personas con discapacidad se presentan en un mismo momento, los funcionarios/as deberán proceder según criterio y características de sus dependencias.
- Será responsabilidad de cada Dirección Municipal, promover y facilitar la capacitación de funcionarios/as en temas de inclusión social de personas con discapacidad y manejo de Lengua de Señas Chilena.

A continuación, se entregan recomendaciones para la atención de personas que presentan diferentes tipos de discapacidad:

Discapacidad de Física (Personas con movilidad reducida, usuarios/as de silla de ruedas, bastones, andadores, etc.):

- Pregunte si necesita ayuda y cómo debe ayudar con la movilidad, especialmente si existen barreras de accesibilidad (Barreras para el libre desplazamiento al lugar donde atiende). En caso de que su respuesta sea positiva, es la persona quien debe dirigir la ayuda.
- No manipule silla de ruedas o cualquier ayuda técnica de una persona sin preguntar si esto favorece la atención. Permita que la persona logre una ubicación cómoda antes de iniciar la atención.
- Busque una ubicación que permita estar al nivel de la persona, es innecesario que la persona que utiliza silla de ruedas deba prestar atención mirando hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica infundada.

- En caso de sala de espera, promover una ubicación preferente. En aquellas oficinas-servicios que cuentan con rampa de acceso, se debe evitar su bloqueo con sillas u otros elementos.
- Mantener espacios de circulación despejados, ejemplo: acceso a pasillos, oficinas o salas de reuniones, esto incluye la distribución del mobiliario que permita el acceso de personas con discapacidad física.
- En caso de oficinas no accesibles, por ejemplo, en pisos superiores de edificio sin ascensor, se debe procurar la atención del usuario/a en condiciones adecuadas en cuanto a privacidad y atención a su necesidad.

Discapacidad Visual (Personas con baja visión o personas ciegas):

- Adaptar las condiciones de luminosidad de las oficinas, procurando no producir efecto de deslumbramiento, iluminando accesos.
- Para saludar, si la persona no extiende la mano, ud puede, con el dorso de su mano, tocar el antebrazo de la persona expresando su voluntad de saludar.
- Para indicar la ubicación de un asiento, se guía la mano de la persona al respaldo del mismo para que se oriente en su ubicación.
- Intente ser descriptivo en la atención, explicando los procesos. Genere retroalimentación auditiva de lo que realiza, ejemplo: si está ingresando datos a la plataforma exprese verbalmente su acción.
- En el transcurso de la reunión – entrevista – atención, indique si hay otra u otras personas presentes. Avise al usuario/a cuando usted se ausente del lugar.
- Utilice términos que refieran directamente a la orientación espacial, como “a su izquierda”, “a su derecha”, etc.
- Si va a acompañar a una persona ciega mientras camina, ofrézcale su brazo u hombro para que se apoye. Anticipar explícitamente características de la ruta, por ejemplo “ahora nos aproximamos a una escalera”. La persona debe orientar o indicar la mejor forma de apoyo.
- Utilice normalmente las palabras “ver” o “mirar”, sin considerarlas como términos tabúes.
- Si la persona que presenta baja visión requiere asistencia en la lectura de alguna información (formulario, panel, etc), apoye la acción sin cuestionar (la eficiencia visual es heterogénea y no depende del diagnóstico, sino también de otras condiciones como luminosidad, tamaño de letra, contraste de fondo, etc).
- Genere folletería informativa en formato accesible, se sugiere al menos un par de ejemplares en braille y en macrotipo con buen contraste (tamaño de fuente mayor), para mantener disponible en caso de ser necesario.

Discapacidad Mental de origen Intelectual:

- Considere que a menos que la persona sea menor de 18 años o se encuentre interdicta (Proceso judicial donde se designa a un curador (a) como tutor legal de una persona mayor de 18 años), está calificada para realizar trámites.
- Si la persona presenta dificultades para expresar lo que requiere, mantenga su paciencia y otorgue tiempo, para evitar ansiedad.
- Entregue la información de manera descriptiva, simple y concreta.

- Asegúrese de que la persona comprendió la atención e información entregada.
- Centre su atención en las habilidades que manifieste el usuario/a para utilizarlas en la atención, por ejemplo, entregar indicaciones por escrito, en lectura fácil.
- Si la persona no se expresa oralmente (casos más severos), se puede permitir la asistencia de un tercero.

Discapacidad Mental de origen Psíquico:

- Tenga paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte su nivel de expresión.
- Busque soluciones concretas y reales a la situación que le plantea, no dilate la atención innecesariamente.
- Sea empático: hágale notar que usted lo entiende y se pone en su lugar.
- No hable de su discapacidad con calificaciones ni juicios, no genere estigmatizaciones.

Discapacidad Auditiva:

- Atienda ubicándose de frente a la persona con discapacidad auditiva, de manera que su cara sea percibida claramente por la persona, hable de frente, la persona necesita ver sus labios. Mantener su rostro despejado: lápiz, mano, chicle, etc. Module con naturalidad, no es necesario alzar exageradamente la voz, a menos que se le solicite.
- Informe a la persona si usted maneja lengua de señas.
- Para llamar su atención puede avisar con leves golpes en el brazo o el hombro de la persona.
- Verifique si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje, si escribe información esta debe ser clara y precisa.
- El que una persona use audífono no significa que escuche claramente, ni que deba gritarle, respete su ritmo.
- Para las personas sordas su canal de acceso a la información es preferentemente visual, su lengua natural es la lengua de señas. Si atiende a una persona sorda, y ud. no maneja lengua de señas, verifique si puede leer preguntas e indicar visualmente respuestas, si no puede hacerlo o se presenta dificultad para comprender las preguntas, solicite apoyo de una persona (familiar o funcionario/a) para que intermedie en el proceso.
- Ofrezca el uso de tecnologías como medio de consulta, ejemplo: correo electrónico, videollamada, mensaje de texto, whatsapp, u otras aplicaciones.

El considerar estas recomendaciones permitirá a funcionarios/as de la Municipalidad de Concepción fortalecer buenas prácticas de atención, tanto a público externo como interno, y si bien las orientaciones están dirigidas a personas en situación de discapacidad, estas son una referencia válida para la atención de público en general.

**ANEXO EXCLUSIVO PARA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE PÚBLICO,
DEPARTAMENTO DE LICENCIAS DE CONDUCIR:**

- Los/las funcionarios/as encargados de la toma de exámenes de conducción en el Departamento de Licencias, no pueden denegar a priori la toma de los exámenes de conducción, poniendo como base la discapacidad de la persona. Ya que, éste hecho correspondería a un acto de denegación injustificada del ejercicio de un derecho, para esto la Dirección de Tránsito y Transporte Público generará ajustes necesarios para la atención de personas con discapacidad, en coherencia con lo definido en el Art. N°7 de la Ley 20.422 sobre Inclusión Social de las Personas con Discapacidad.
- Las personas en situación de discapacidad al igual que el resto de las personas, tienen derechos a ser evaluados antes de que se decida otorgar o denegarle la licencia de conductor, con la finalidad de asegurar la igualdad de oportunidades en dicho proceso. Lo anterior, salvo que el examinador considere como un acto de riesgo el tomar el examen por razones de seguridad vial y cuyo derecho a su seguridad personal también le asiste.
- Sin perjuicio de lo anterior, a toda persona que postula a la obtención de licencia de conducir y que le fuere denegada por causa médica, le asiste el derecho de solicitar al Servicio Médico Legal que se le efectúe un nuevo examen. Si éste le fuere favorable, prevalecerá sobre el anterior, tal cual se señala en el Art N°21 del D.F.L. N° 1/2007 Ley de Tránsito.
- En sala de espera del Departamento de Licencias de Conducir, se dispondrá de espacios preferentes de espera.
- Las personas que tengan prescritas uso de ayudas técnicas deberán presentarse con estas en todo el proceso.
- En sala de examen psicométrico, se deberá revisar periódicamente el correcto funcionamiento de la silla con graduación de altura disponible para estos efectos.
- En sala médica, se debe revisar periódicamente mecanismo de altura del instrumento de medición de agudeza visual y audición.
- Para casos puntuales en que se trate de personas en situación de discapacidad física que presenten amputaciones o ausencia congénita de alguna extremidad o con movilidad reducida por otras causas, el médico de gabinete podrá solicitar comprobación de maniobrabilidad segura a través de un examen práctico de conducción en vehículo especial determinado, con adaptaciones especiales que permitan la debida conducción. Dicho examen práctico será tomado por dos examinadores autorizados con la presencia del Director de Tránsito, quienes en conjunto emitirán el correspondiente informe al médico de gabinete para ser agregado a los antecedentes y resolver, en definitiva.
- Para la solicitud de hora de atención o de información, las personas con discapacidad auditiva, podrán presentarse con intérprete de lengua de señas personal o institucional.

- En el caso de personas con discapacidad auditiva que se encuentran en etapa de rendición de exámenes, se respetará la presencia de intérprete de lengua de señas chilena sólo cuando la Oficina de la Discapacidad así lo corrobore y lo informe como necesario a la Dirección de Tránsito siendo facilitado por el Municipio y procediendo según los protocolos que defina el Ministerio de Transportes para estos casos.
- De contar con la debida aprobación médica para proceder a tomar el examen práctico, las personas con discapacidad auditiva, contarán con la presencia de intérprete de lengua de señas chilena, facilitado por la institución, para garantizar la transmisión de las instrucciones necesarias para la primera parte denominada “conducción libre” y la segunda parte del dicho examen denominada como “conducción guiada”.
- Para la toma de examen práctico se podrá exigir adaptaciones al vehículo debiendo contemplar, a lo menos, tres retrovisores panorámicos grandes, a saber, dos externos al vehículo en costados derecho e izquierdo y uno interno central, de modo permitir de mejor forma la captación de información visual externa del examinado.